

カスタマーハラスメントに対する方針

I. はじめに

株式会社トヨタ東京教育センターは「地域に根を張り、お客様に選ばれ愛される企業へ」の企業理念に基づき、高品質な教習サービスの提供および、地域の交通安全センターとして交通事故のない安全な地域社会実現を目指していきます。

そのため当社は、お客様や地域の皆様からいただく暖かいお言葉や叱咤激励、サービスに対する厳しいご意見をありがたく参考にさせていただき、日々教習品質・サービス品質の向上につなげています。

一方で、いただくご意見の中には妥当性を欠くものや社会通念上不相当な要求を受けるものもあり、当社従業員の就業環境の悪化、また、当社をご利用いただいているお客様へご迷惑やご不快な想いをお掛けする可能性があるものもあります。万一、前述のような問題の発生、または発生する懸念が生じた場合には東京都カスタマーハラスメント防止条例の基本理念に基づき、次の対応を実施します。

【 基本理念 】

- ・カスタマーハラスメントは、就業者の人格又は尊厳を侵害し、就業者の就業環境を害するとともに、事業者の事業の継続に影響を及ぼすものであり、社会全体でカスタマーハラスメントの防止を図る必要がある。
- ・カスタマーハラスメントの防止に当たっては、顧客等と就業者とが対等の立場に立って、相互に尊重する。
(東京都「東京都カスタマーハラスメント防止条例（仮称）」による) リンク先 <https://www.metro.tokyo.lg.jp>

II. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「カスタマーハラスメント企業対策マニュアル」に基づき、当社ではカスタマーハラスメントを以下のとおり定義いたします。

お客様からの言動・要求のうち、内容に妥当性を欠くもの、また、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、当該手段・態様により当社事業に従事する者の就業環境が害されるもの。
(厚生労働省「カスタマーハラスメント企業対策マニュアル」による) リンク先 <https://www.mhlw.go.jp>

<< 対象となる行為例 >> ※記載は例示であり、これらに限るものではありません

- ・暴行、器物破損、身体的な攻撃行為
- ・暴言、大声、侮辱、脅迫、威嚇、威迫、差別、誹謗中傷、その他威圧的な脅威を感じさせる言動
- ・盗撮、つきまとい、わいせつ行為、卑猥な言動、その他セクシャルハラスメント行為
- ・無断で撮影、録画、録音し、個人が特定できるものを、当人に嫌悪感や不快感を与える方法で利用もしくは拡散する行為
- ・SNS やインターネット上での虚偽情報の発信、虚偽情報の提供
- ・当社、当社従業員の信用、名誉、プライバシーを侵害する誹謗中傷・名誉棄損行為
- ・嫌がらせ、不必要な揚げ足取り、執拗な責め立て、上下座の強要、待ち伏せ等、当社従業員に対して強い精神的ストレスや負担、恐怖心を与える行為
- ・自ら、または当社従業員並びに、第三者の自殺・自傷を誘発若しくは示唆する言動を繰り返し、対応者に対して強い精神的ストレスや負担を与える行為
- ・同じ要望や過剰なクレームの繰り返しによる長時間の拘束行為や叱責行為
- ・不退去、居座りなどの拘束行為、業務スペースへの立ち入りなどの業務を妨げる行為
- ・合理的妥当性のない謝罪要求、サービスおよび金銭等の補償の要求、当社従業員への処罰の要求
- ・その他法令に抵触し、または公序良俗に違反する行為により悪質性が高いと判断される行為

III. カスタマーハラスメントへの対応

- 1) 個人の対応は行わず、組織的に対応します。
- 2) 当該行為者に関わる方および、警察、弁護士等のしかるべき機関に相談し、厳正に対応します。
- 3) カスタマーハラスメントに該当した場合、教習等の受講拒否、退校処分に対応をします。

IV. 当社の取組

- 1) 企業姿勢の明確化、当社従業員への周知、啓発を実施します。
- 2) カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の研修を実施します。
- 3) カスタマーハラスメントやお客様対応に関する社内相談窓口を設置しています。

V. さいごに

株式会社トヨタ東京教育センターは、今後も安心して免許の取得や講習の受講ができ、お客様に喜んでいただける高品質なサービスの提供をしていく所存です。万が一、カスタマーハラスメントに該当する行為が見受けられた場合は、当該方針に沿って対応させていただきます。ご理解とご協力をどうぞよろしくお願いいたします。

以上